

en.v



العمل التطوعي

الدليل العملي للمنظمات الأهلية

جدول المحتويات

الصفحة	العنوان
١	المقدمة
٢	العمل التطوعي كعلاقة
٤	الفوائد الثلاثية للعمل التطوعي
٥	إشراك المتطوعين: توزيع المهام
٦	المعايير التنظيمية لمشاركة المتطوع
١٠	وضع دليل المتطوع

١. المقدمة

يطلق تعبير العمل التطوعي على مشاركة الأفراد في مجتمعاتهم. ويرسخ العمل التطوعي مفاهيم المشاركة والثقة والتضامن والمبادلة القائمة على فهم مشترك وتحمل الالتزامات المشتركة، والقيم في قلب الحوكمة والمواطنة الصالحة. إن العمل التطوعي ليس من بقايا الحنين للماضي، بل إنه يمثل خط الدفاع الأول ضد الانقسام الاجتماعي في ظل العولمة. واليوم وربما أكثر من أي وقت مضى تمثل عملية المشاركة والاهتمام ضرورة من ضرورات الحياة وليس عملاً خيراً.

متطوعي الأمم المتحدة، نوفمبر ٢٠٠٠

وطبقاً لما أقرته الأمم المتحدة، يشمل مفهوم العمل التطوعي مجموعة عريضة من الأنشطة يتم تنفيذها:



٣. بحيث لا تمثل المكافأة المالية عامل تحفيز أساسي.



٢. للمصلحة العامة



١. بإرادة حرة

تعد عملية إشراك المتطوعين أمراً حيوياً - غالباً ما يغفله صانعوا القرار - لإرساء مجتمع يتميز بالعدل والديمقراطية إذ أنها تعزز من المسؤولية الاجتماعية والمشاركة المدنية. كما تشجع التغيير والتطوير عن طريق تحديد احتياجات المجتمع وتلبيتها. وفي سبيل القيام بذلك، يلعب العمل التطوعي دوراً هاماً في تعزيز الأواصر المجتمعية على الصعيد المحلي والوطني والإقليمي وحتى الصعيد العالمي وذلك من خلال توفير إمكانية المساهمة التعاونية والفعالة في المجتمع أمام الأفراد والمنظمات.

المساعدة
مطلوبة

٢. العمل التطوعي كعلاقة

إن فعالية تأثير العمل التطوعي على المجتمع مرهونة بقوة وحيوية العلاقة بين المتطوعين والمنظمات العاملین فیها، سواء كانت منظمات حكومية أم منظمات المجتمع المدني الأهلية.

یتعین على المنظمات التطوعية الإقرار بأن المتطوعین مورد بشري حيوي وأن تلتزم بتوفير البنية التحتية المناسبة لدعم المتطوعین. وینبغی أن تضمن ممارسات المنظمة المشاركة الفعالة وأن توفر بيئة داعمة وآمنة لجهود المتطوعین. وفي حين أن فرص العمل التطوعي قد تكون ذات طابع رسمي أو غير رسمي، فهناك بعض القواعد یتوجب على أي منظمة التأكد منها:



٤. تعزيز بيئة الانتماء عن طريق توفير الفرص أمام المتطوعین لمشاركة تعليقاتهم.



١. تحديد وتأطير الغرض والنتائج المتوقعة والمؤهلات والمزايا والمسؤوليات المقررة للدور التطوعي وإبلاغه.



٥. الاعتراف بجهود المتطوعین ومكافأتهم وذلك من خلال فرص التدريب و/أو إسناد مسؤوليات أكبر داخل المؤسسة.



٢. توفير التدريب والتوجيه المناسب.



٣. ضمان توفير دعم الأفراد والموارد المؤسسية الأخرى من أجل الوفاء بالالتزامات.



وفي الوقت ذاته، يتحمل المتطوعون مسؤولية ما يقومون به من جهود تنظيمية. وعليهم أن يتصرفوا بطريقة تليق بأصحاب المصلحة والمستفيدين من المنظمة مع الأخذ في الاعتبار سبب اختيارهم للمساهمة. وكقواعد عامة، ينبغي عليهم:



١. تقييم المنصب مقابل المهارات والمصالح الفردية قبل قبوله.



٢. إجراء التدريب المطلوب لتطوير المهارات اللازمة للقيام بالدور الذي يضطلعون به.



٣. أن يكون جزءاً من فريق العمل أي يتميز بإمكانية الاعتماد عليه والتعاون والمهنية.



٤. احترام المعلومات السرية المتعلقة بخدمات ومنتجات وبرامج المنظمة.



٥. التواصل بشفافية مع المشرفين ورؤساء الفريق بشأن كافة جوانب العمل بما في ذلك التحديات والتعقيبات.

٣. الفوائد الثلاثية للعمل التطوعي

عند تنفيذ العمل التطوعي في إطار العمل الصحيح فإنها تعود بالفائدة المتبادلة على الأفراد والمنظمات وعلى المجتمعات بشكل عام. وبالإضافة إلى الارتياح الذي يغمّر الأفراد والمتطوعين على ضوء العمل لسبب وجيه فإنهم يحصلون على فرصًا ثمينة للتطوير الشخصي والمهني وبإمكانهم اكتشاف منافع ومواهب جديدة، وتعزيز شبكة مهنية، وصقل المهارات القيادية والإدارية الضرورية للنجاح في أي وظيفة. كما أن تجارب العمل التطوعي لا تعزز السيرة الذاتية فحسب بل إنها تغذي شعور الأفراد بالانتماء والرخاء المجتمعي.

ويلعب المتطوعين دورا هاما بشكل خاص في منظمات المجتمع المدني وغير الهادفة للربح من خلال تمكين هذه الجهات من أجل خدمة أصحاب المصالح بشكل أكثر فعالية. وليس المقصود أن يكون دور المتطوعين مجانيًا. إن دور المتطوعين بمثابة تكليل لدور من يتقاضون الأجر بطرق مختلفة، وذلك من خلال توفير الدعم الإداري للمبادرات الأساسية الرائدة. إضافة إلى ذلك، فهم يقدمون منظورًا جديدًا مقابل التحديات والفرص وقد يصبحوا موظفين دائمين في المستقبل. ويساعد المتطوعون على تعزيز الصورة الإيجابية للمنظمة داخل المجتمع. ويمكن للمنظمات تحقيق أفضل استفادة من مواهب المتطوعين والجهود الرامية إلى تحقيق الأهداف المؤسسية وذلك من خلال تحديد نطاق عمل المتطوعين بما يتفق مع رسالتها وقيمها.

وعلاوة على ذلك، فإن العمل التطوعي يعود بالفائدة على المجتمعات وذلك من خلال تشجيع المشاركة المدنية عند معالجة القضايا المحلية وتعزيز ممارسات الحوكمة الرشيدة. ويعتبر العمل التطوعي وسيلة لحشد القاعدة الشعبية الحقيقية من أجل التغلب على التحديات البيئية والاجتماعية والاقتصادية والسياسية الملموسة، وذلك عن طريق تنفيذ مشاريع التنمية الصديقة للبيئة لمساعدة وتعزيز عملية الحوار في مجتمع ما بعد الصراع. ولا شك أن العمل التطوعي يمثل موردًا ووسيلة لاستجلاب المهارات والمعارف والخبرات في كل من الدول المتقدمة والنامية من أجل توصيل الأصوات والمشاركة والمساءلة والاستجابة كركائز أساسية للحوكمة الرشيدة التي تندمج مع موارد وحلول التنمية الأخرى.



٤. إشراك المتطوعين: توزيع المهام

تعد عملية وضع استراتيجية فعالة لاستقطاب المتطوعين، وتدريبهم، والإشراف عليهم هو السبيل لضمان عملية إشراك المتطوعين على نحو يوتي ثماره. والجدير بالذكر أن تحديد أدوار مختلف الأعضاء في كل مستوى من المستويات الإدارية التي تؤديه المنظمة يمثل مكوناً هاماً من مكونات هذه الاستراتيجية. وفيما يلي الخطوط العامة لمسؤوليات أعضاء مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية ورؤساء الفريق في هذا الصدد. ومع ذلك، فإنه مرهون بحجم وأفراد الهيكل التنظيمي بالمؤسسة.



رؤساء الفرق

- إدارة وقيادة المتطوعين في إطار ثقافة وبيئة داعمة لعملية إشراك المتطوعين (التركيز على السياسة والأهداف).
- ربط العمل التشغيلي للمتطوعين مع قيم ورسالة ورؤية المنظمة.
- الإشراف بنشاط على عمل المتطوع وتطبيق معايير إشراك المتطوع.
- ضمان تطبيق سياسات الحوكمة.



الإدارة الوسطى والتنفيذية

- إنشاء وإدارة ثقافة وبيئة داعمة لعملية إشراك المتطوعين (التركيز على السياسة والأهداف).
- المساعدة في وضع الخطة الاستراتيجية وإدارة الأهداف والاستراتيجيات التشغيلية.
- العمل على ضمان الإدارة الفاعلة للمتطوعين وجمع ممارسات ومعايير إشراك المتطوعين.
- إدارة تطبيق سياسات الحوكمة.



أعضاء مجلس الإدارة / الإدارة العليا

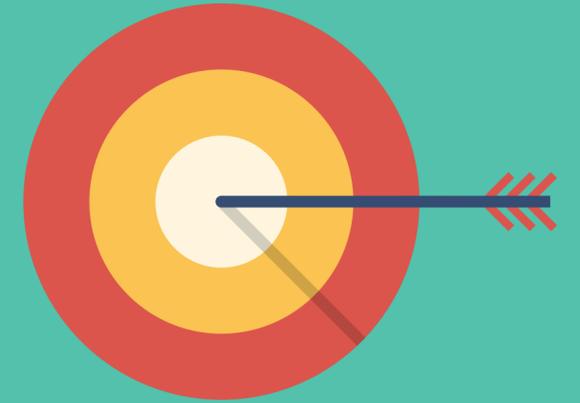
- إنشاء وضمان وجود ثقافة وبيئة داعمة لعملية إشراك المتطوعين والاضطلاع بقيادتها (التركيز على السياسة).
- وضع خطة استراتيجية والتي تعتبر عملية تكامل إشراك المتطوعين على أنها وظيفة ومورد أساسي يدعم تحقيق رسالة المنظمة.
- وضع منهج إدارة الموارد البشرية بحيث يتضمن معايير إشراك المتطوعين.
- تحديد ووضع سياسات الحوكمة.

٥. المعايير التنظيمية لمشاركة المتطوع

من خلال اعتماد المعايير والممارسات المذكورة في هذا القسم، يمكن للمنظمات أن تثبت لكافة أصحاب المصلحة - بدءاً من المتبرعين وصولاً إلى المجتمع - حيث يمثل المتطوعين ركيزة أساسية من ركائز الجهود المؤسسية. وعلاوة على ذلك، فإنها تمكن المؤسسات من تنفيذ برنامج المتطوعين التي تدار بشكل جيداً على نحو يضمن المساهمة المثلى في تحقيق أهداف واضحة.



مرحباً بكم في الفريق



المعيار الثالث:

سياسات وتخطيط البرنامج

- دمج مسؤوليات وأدوار المتطوعين في خطط البرامج.
- تفعيل السياسات التشغيلية وسياسات الحوكمة التي يتم مراجعتها بشكل منتظم ودمج ممارسات إشراك المتطوعين.
- تعميم السياسات والإجراءات على كافة الأفراد والمتطوعين.
- ضمان التطبيق العادل والمتناسق للسياسات.

المعيار الثاني: المواد البشرية

- تزويد الموظفين بالتدريب للعمل بفاعلية مع المتطوعين.
- الحصول على المدخلات من المتطوعين والترحيب بها من أجل عمل تقييم وتخطيط المؤسسة.
- تشجيع المتطوعين للتطور داخل المنظمة.
- دمج المتطوعين كأعضاء متساويين بالفريق.

المعيار ١: المنهج القائم على الرسالة

- اعتماد بيان يوضح الدور الحيوي للمتطوعين في تحقيق رسالة المنظمة.
- دمج إشراك المتطوعين في عملية التخطيط.
- تخصيص الموارد والميزانية الكافية لعملية إشراك المتطوعين.
- التقييم المنتظم لعمل وأهداف المتطوع.

المعيار السادس: التعيين

- ضمان واقعية رسائل التعيين ووضوحها فيما يتعلق بتوقعات ومهام المتطوع.
- تحديد الأشخاص الذين هم على صلة مباشرة أو غير مباشرة مع المنظمة مثل: خريجي البرنامج وعملاء وأصدقاء المتطوعين الحاليين وأولئك الذي يعيشون بجوار المنظمة.
- استخدام وسائل التواصل الاجتماعي والأحاديث ورسائل البريد الإلكتروني والمواقع الإلكترونية وغيرها من الوسائل للانتشار الفعال لعملية التعيين.
- استناد انتقاء المتطوعين على متطلبات فعلية وإجراءات فحص محددة سلفاً.

مكان
للتطوع شاغر

المعيار الخامس: مهام المتطوعين

- استشارة المتطوعين والأفراد عند تطوير مهام جديدة .
- تطوير مهام المتطوعين بشكل يعكس احتياجات المنظمة والمتطوعين.
- مراجعة هذه المهام بصورة دورية مع الأفراد والمتطوعين لضمان العلاقة والقيمة.
- تشجيع وتسهيل إشراك المتطوعين من ذوي الاحتياجات الخاصة أم ممن يواجهون صعوبات.



المعيار الرابع: إدارة البرنامج

- ضمان حصول الأفراد الذين ينسقون مع المتطوعين على المستوى المناسب من التعليم والخبرة لإدارة البرنامج.
- تسهيل التعاون بين برنامج المتطوعين والدوائر الأخرى والمنظمات لزيادة الكفاءة.
- توفير فرص التطوير المهني المتكررة لأفراد برنامج المتطوعين.
- المراجعة الدورية لأداء أفراد برنامج المتطوعين من خلال الاستعانة بمدخلات كل من الأفراد والمتطوعين.





المعيار التاسع: الإشراف

- تخصيص وتقديم المتطوعين إلى مشرفيهم في بداية مهامهم.
- تقييم أداء على أساس منتظم.
- استخدام الفحوصات الموقعية العشوائية مع المتطوعين والعملاء لتحقيق من أداء المتطوع.
- إنشاء وتشجيع استخدام الآليات الفعالية للمتطوعين من أجل توفير المدخلات بشأن جهود المنظمة.



المعيار الثامن: التوجيه والتدريب

- تزويد المتطوعين بالمعلومات بشأن تاريخ ورسالة وهيكل المنظمة.
- تأقلم المتطوعين مع السياسات والإجراءات المحددة لمهام المتطوع.
- توفير التدريب الكافي لتمكين المتطوعين من أداء مهامهم دون تعريض أنفسهم أو غيرهم للمخاطر.
- تزويد المتطوعين بفرص التدريب المستمر من أجل الارتقاء بمهارتهم والتكيف مع التغييرات التي تطرأ على المنظمة.



المعيار السابع: الفحص

- ضمان استمرارية الفحص على مدار مشاركة المتطوع مع المنظمة.
- اعتماد وتعميم السياسات الواضحة على الأفراد والمتطوعين فيما يتعلق بممارسات الفحص.
- تقييم مستوى المخاطر بكافة مهام المتطوع.
- استخدام الفحص المناسب طبقاً لمستوى المخاطر بالمهام بما في ذلك المقابلات الرسمية الفحوصات المرجعية وفحوصات السجلات الجنائية والمراقبة المستمرة.

المعيار الثاني عشر: التقييم

- تعميم إجراءات التقييم بوضوح على المتطوعين خلال عملية التوجيه.
- إرساء والمراجعة السنوية لمعايير أداء برنامج المتطوع.
- تقييم تحقيق أهداف الأداء على أساس سنوي.
- ضمان قيام أدوات التقييم بمراعاة مدخلات المتطوعين.



المعيار الحادي عشر: سجل الإدارة

- الاحتفاظ بسجلات لكل متطوع من خلال الاستعانة بنظام آمن وسري يحترم خصوصية المعلومات الشخصية.
- تبادل المعلومات الإحصائية بخصوص برنامج المتطوع مع الأفراد والمتطوعين.
- توزيع الشهادات، بعد إبرام الاتفاقات المناسبة، بخصوص تجارب المتطوعين في المنظمة من أجل تشجيع مشاركة المتطوعين.



المعيار العاشر: شكر وتقدير

- ضمان قيام الإدارة العليا بتقدير جهود المتطوع وشكره عليه.
- توفير الطرق الرسمية للشكر والتقدير بشكل مستمر.
- توفير الطرق الرسمية للشكر والتقدير في الوقت وبالطريقة المناسبة.



٦. وضع دليل المتطوع

من أجل الحد من مخاطر سوء الفهم وتوقعات تدني الأداء أو تجاوز الحدود وقد ترى المنظمة التابع لها أنه من المفيد إعداد وثيقة يمكن تبادلها والتوقيع عليها من قبل المتطوعين عند انضمامهم. ويخدم دليل المتطوع ثلاثة أغراض رئيسية: نقل المعلومات التنظيمية الهامة ووضع التوقعات الواضحة والتأكيد على أهمية دور المتطوعين في المنظمة. ومن خلال تبادل المعلومات مع المتطوعين مسبقاً، فإنك ترحب بهم للانضمام إلى المنظمة مع ضمان فهمهم التام لمسؤولياتهم وأدوارهم.



على كل منظمة معرفة نوع المعلومات التي يرغب متطوعوها في معرفته وذلك من خلال البحث. ولذا، تجدون أدناه بعض الفئات القياسية التي عادة ما تتضمنها أغلب الجهات غير الربحية:

خطاب ترحيب:

يعد خطاب الترحيب عبارة عن فرصة تتيح للمنظمة إنشاء بيئة ترحيبية للمتطوعين ويبين دورهم الهام في تحقيق رسالتك.



المعلومات التنظيمية:

من أجل شعور المتطوعين بأهمية دورهم في المنظمة، فإنهم بحاجة إلى معرفة شيء ما عنها. وفي هذا القسم، سوف تبين التاريخ والرسالة والرؤية الخاصة بالمنظمة وموقفك وهويتك وخطط المستقبلية. إن الهدف من هذا القسم هو تشجيع المتطوعين على الحصول على نصيبهم من الرسالة والرؤية والأهداف.



معلومات المتطوع:

يشرح هذا القسم كيفية تلائم المتطوعين للمنظمة وكيفية إيصالهم لرسالتها. من الأهمية بمكان أن يكون لدى كل فرد هذه المفاهيم وتبادل التوقعات بخصوص عملية التطوع.



السياسات والإجراءات:

هذه هي فرصتك لتقديم المشورة للمتطوعين الجدد بخصوص كيفية العمل بشكل مناسب وفعال في المنظمة. ويمكن أن تشمل على معلومات بشأن شروط الأهلية، مدونة قواعد السلوك والتدريب والتوجيه، وسياسة الحضور، وسياسة السداد، وسياسة السرية، الخ.



عقد المتطوع الموقع/إقرار استلام الدليل:

الغرض من هذا القسم هو ضمان المسائلة. العقد الموقع أو الإقرار يضيف الشرعية على عملية مراجعة الدليل، ويرجع أن يأخذ المتطوعين الدليل على محمل الجد، ويقدم دليل خطي بأن جميع الأطراف يفهمون التوقعات.



en.v

PARTNERS



Copyright © 2016

The en.v Initiative | Rights Reserved*

* هذا الدليل مقصود فقط لأهداف تعليمية غير ربحية. المادة المكتوبة في هذا الدليل تم جمعها من منظمة الشركاء في التغيير الديمقراطي السلوفاكية (Partners for Democratic Change Slovakia-PDCS) بالإضافة الى مصادر أخرى متنوعة. إن مبادرة en.v لا تدعي ملكية أي من هذه المواد المكتوبة. إلا إنها تمتلك حصريا جميع الرسومات البيانية والتصويرية الموجودة داخل هذا الدليل. أي استخدام للمادة البيانية والتصويرية لأغراض أخرى تستلزم الموافقة المسبقة من مبادرة en.v *